

**KAJIAN TENTANG KEPENTINGAN PEMASARAN  
PERKHIDMATAN BAHAGIAN MULTIMEDIA DI  
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM KEDAH (PPAK).**

**SHAHROM BT. MAT NOH  
97351777**

Penyelidikan Akademik yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi  
Ijazah Sarjana Muda Sains Pengajian Maklumat (Kepujian)  
(Pengurusan Sains Perpustakaan dan Maklumat)

**FAKULTI PENGAJIAN MAKLUMAT  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA(UiTM)**

**APRIL 2001**

## **PENGAKUAN**

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

**Tarikh : 28 APRIL 2001**

**Tandatangan :**

SHAHROM BT. MAT NOH  
97351777

## **PENGHARGAAN**

*Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihi*

Bersyukur ke hadrat Ilahi dengan izinNYA penyelidikan ini dapat disiapkan. Jutaan terima kasih kepada pensyarah penasihat Puan Dang Merduwati Haji Hashim di atas segala bantuan, tunjuk ajar dan nasihat yang diberikan dalam membantu saya untuk menyiapkan penyelidikan ini.

Ucapan terima kasih kepada Ketua Bahagian Multimedia, En. Fadlishah Izmet Freedom Shah serta para kakitangan bertugas yang memberi bantuan serta kerjasama semasa saya menjalankan penyelidikan ini. Tidak dilupakan kepada Puan Hajah Mazizah Md. Darus atas keizinan yang membolehkan saya menjalankan penyelidikan di PPAK.

Buat ayahanda dan bonda serta keluarga terima kasih di atas doa, sokongan dan dorongan yang diberikan selama ini semoga anakanda memperolehi kejayaan amatlah dihargai. Kepada teman - teman seperjuangan yang banyak berkongsi pendapat dan pengetahuan akan dikenang. Insya - Allah kejayaan pasti tercapai suatu hari nanti.

Penghargaan ini juga saya tujukan kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penyelidikan ini.

Wassalam.

PENYELIDIK

SHAHROM BT. MAT NOH

97351777

APRIL 2001

# KANDUNGAN

	Muka surat
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>I</b>
<b>JADUAL KANDUNGAN</b>	<b>II</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>IV</b>
<b>SENARAI CARTA</b>	<b>VI</b>
<b>SINGKATAN ISTILAH</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>IX</b>
 <b>BAB 1</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang penyelidikan	3
1.3 Penyataan Masalah	6
1.4 Objektif penyelidikan	7
1.5 Kepentingan penyelidikan	7
1.6 Batasan penyelidikan	8
1.7 Persoalan penyelidikan	9
1.8 Definisi Istilah	10
 <b>BAB 2</b>	
Ulasan kesusasteraan	12
 <b>BAB 3</b>	
3.1 Metodologi	17
3.2 Populasi dan persampelan	17
3.3 Alat penyelidikan	18
3.4 Pengumpulan data	18
3.5 Penganalisaan data	18
 <b>BAB 4</b>	
4.1 Pengenalan	20
4.2 Penganalisaan data	21
 <b>BAB 5</b>	
5.1 Rumusan	44
5.2 Cadangan	46
5.3 Kesimpulan	48

## **ABSTRAK**

Kajian mengenai pemasaran perkhidmatan Bahagian Multimedia, di Perbadanan Perpustakaan Awam Kedah (PPAK) dilakukan untuk mengetahui kepentingan pemasaran perlu dijalankan untuk mengetahui kepentingan aktiviti - aktiviti pemasaran dijalankan adalah berkesan dalam memperkenalkan perkhidmatan yang ditawarkan dan disediakan kepada pengguna supaya dapat memenuhi keperluan serta memberi kepuasan kepada para pengguna. Di samping itu, penyelidikan ini juga untuk mengetahui perkhidmatan yang sering digunakan dan bentuk - bentuk promosi yang sesuai dijalankan serta kepekaan para pengguna ke atas aktiviti - aktiviti pemasaran yang dijalankan. Penyelidikan ini melibatkan 81 orang responden yang terdiri daripada para ahli PPAK yang menggunakan perkhidmatan Bahagian Multimedia. Secara keseluruhan didapati bahawa sesetengah bentuk promosi dan aktiviti - aktiviti pemasaran sahaja yang berjaya menarik perhatian pengguna. Penyelidik mencadangkan supaya penyelidikan susulan dapat dibuat memandangkan penyelidikan dalam bidang ini serta yang berkaitan kurang dijalankan.